

Luis Antonio Caicedo Hinojosa <sup>a</sup>;

Rosario del Carmen Chuquimarca Chuquimarca <sup>b</sup>; Karla Gisella Velásquez Paccha <sup>c</sup>

Administración de servicios de alimentos: nutrición, calidad y producción

*Food service administration: Nutrition, Quality and production*

*Revista Científica Mundo de la Investigación y el Conocimiento. Vol. 3 núm.3. Esp.,  
noviembre, ISSN: 2588-073X, 2019, pp. 52-76*

**DOI:** [10.26820/recimundo/3.\(3.Esp\).noviembre.2019.52-76](https://doi.org/10.26820/recimundo/3.(3.Esp).noviembre.2019.52-76)

**URL:** <http://recimundo.com/index.php/es/article/view/588>

**Código UNESCO:** 3205 Medicina Interna

**Tipo de Investigación:** Artículo de Revisión

© RECIMUNDO; Editorial Saberes del Conocimiento, 2019

Recibido: 15/09/2019

Aceptado: 23/10/2019

Publicado: 30/11/2019

Correspondencia: [lcaicedo@utb.edu.ec](mailto:lcaicedo@utb.edu.ec)

- a. Magister Administración de Empresas con Mención en Marketing; Ingeniero de alimentos; Universidad Técnica de Babahoyo; Babahoyo, Ecuador; [lcaicedo@utb.edu.ec](mailto:lcaicedo@utb.edu.ec)
- b. Magister en Nutrición Clínica; Doctora en Ciencias de Salud; Doctora en Nutrición y Dietética; Licenciada en Nutrición y Dietética; Universidad Técnica de Babahoyo; Babahoyo, Ecuador; [rchuquimarca@utb.edu.ec](mailto:rchuquimarca@utb.edu.ec)
- c. Magister en Nutrición Clínica; Nutricionista Dietista; Universidad Técnica de Babahoyo; Babahoyo, Ecuador; [kvelasquez@utb.edu.ec](mailto:kvelasquez@utb.edu.ec)

## RESUMEN

En los últimos años, la industria alimenticia se ha expandido notoriamente, producto de las estrategias de inversiones que se han venido dando en las mismas y a la búsqueda de atender a la creciente demanda de alimentos exigida en una población mundial en expansión, lo que tiende a aumentar la necesidad paralela de que la calidad de los alimentos responda a los requisitos nutricionales establecidos. No obstante, se ha observado que algunas de estas empresas, desarrollan operaciones industriales alejadas de las normativas existentes en materia de seguridad y producción alimentaria como lo es, por ejemplo la Normas ISO y las COVENIN, las cuales sostienen la obligatoriedad de ejecutar e incorporar una gestión de calidad que garantice el poder involucrar la seguridad de los procesos sanitarios, nutricionales, higiénicos y de salud ambiental en aquellas organizaciones encargadas de procesar alimentos. De allí, la importancia que tienen los sistemas de administración de servicios de alimentación, nutrición calidad y producción; pues son estos, los encargados de velar por el cumplimiento y garantía de estas técnicas y métodos de manufactura industrializada, garantizándose con ello, un consumo saludable, evitándose de esa forma, la ingestión de rubros alimenticios contaminados. Su ejecución en el sector empresarial, responde a la necesidad de implementar y respetar las normativas legales convenientes a los procesos sanitarios y de requerimiento nutricional que debe seguir cada empresa, encargada del procesamiento de algún tipo de alimento, ya que de esta forma podrán garantizar la inocuidad del producto tratado.

**Palabras Claves:** Administración de servicios de alimentación; Nutrición Calidad; Producción; Procesos Sanitarios e Industriales.

## ABSTRACT

In recent years, the food industry has expanded significantly, as a result of the investment strategies that have been taking place in them and the search to meet the growing demand for food demanded in an expanding world population, which tends to increase the parallel need for food quality to meet established nutritional requirements. However, it has been observed that some of these companies, develop industrial operations far from the existing regulations on food safety and production such as, for example, ISO Standards and COVENIN, which maintain the obligation to execute and incorporate a quality management that guarantees the possibility of involving the safety of sanitary, nutritional, hygienic and environmental health processes in those organizations responsible for food processing. Hence, the importance of food service management systems, quality nutrition and production; These are the ones in charge of ensuring compliance and guarantee of these industrialized manufacturing techniques and methods, thus guaranteeing a healthy consumption, thus avoiding the ingestion of contaminated food items. Its execution in the business sector, responds to the need to implement and respect the legal regulations appropriate to the sanitary processes and nutritional requirements that must be followed by each company, in charge of processing some type of food, since in this way they can guarantee the Safety of the treated product.

**Keywords:** Food service administration; Nutrition; Quality; Production; Sanitary and Industrial Processes.

## **Introducción.**

En la actualidad, las industrias que elaboran, procesan, preparan, envasan, almacenan, transportan, distribuyen y comercializan cualquier tipo de alimento se han dado cuenta de la importancia que tiene, el asegurar de forma efectiva la calidad de los productos; situación ésta, que sólo es posible, si se sigue la cadena alimentaria de los mismos, desde la producción primaria hasta su consumo final y la puesta en práctica de buenas medidas de higienización, lo cual se logra, a través del uso correcto de medidas administrativas relacionadas con el tratamiento de cada alimento, aunado a la preservación y cuidado de los mismos.

Por ende, para hablar de medidas de administración de servicios de alimentación, nutrición y calidad se debe, en primer lugar, hacer referencia a las medidas sanitarias y de producción, en pocas palabras al conjunto de normativas basadas en leyes, decretos, reglamentos, prescripciones y procedimientos pertinentes, con inclusión, entre otras cosas, de: criterios relativos al producto final, procesos y métodos de producción, procedimientos de prueba, inspección, certificación y aprobación; regímenes de cuarentena, incluidas las prescripciones asociadas al transporte de animales o vegetales, o a los materiales necesarios para su subsistencia en el curso de tal transporte; disposiciones relativas a los métodos estadísticos, procedimientos de muestreo y métodos de evaluación del riesgo pertinentes; y prescripciones en materia de embalaje, etiquetado directamente relacionado con la inocuidad de los alimentos.

En base a este señalamiento y tomando en consideración lo reseñado por (Vieira, 2015), en su artículo, basado en medidas productivas en la elaboración de alimentos:

## **Administración de servicios de alimentos: nutrición, calidad y producción**

Vol. 3, núm. 3 Esp., (2019)

Luis Antonio Caicedo Hinojosa; Rosario del Carmen Chuquimarca Chuquimarca; Karla Gisella Velásquez Paccha

---

Los procesos que se realizan en las empresas u organizaciones dependiendo de las condiciones en las que se trabajen, repercuten profundamente en la eficiencia y rapidez de la actividad que se esté realizando. De aquí, que, si las condiciones físicas y sanitarias de cada empresa son inadecuadas, la producción irá disminuyendo cada vez que se realice y se pondrá en riesgo la calidad del producto tratado; en razón a esto, se deben establecer lineamientos y políticas que conduzcan eficazmente estas situaciones; es por ello que se hace necesario desarrollar sistemas de seguridad, calidad e higiene que mejoren estos escenarios. (p.15).

Lo antes reseñado lleva a destacar que, efectivamente existen acciones concretas y avanzadas en esta materia, las cuales no sólo abarcan medidas preventivas, sino también la creación de sistemas planeados y programados, cuyo objetivo principal es incorporar una gestión de control, que garantice el poder involucrar la seguridad de los procesos sanitarios e higiénicos y de salud ambiental en aquellas industrias encargadas de procesar alimentos. Significa entonces que, es deber de las gerencias correspondientes a industrias alimenticias implementar y respetar las medidas administrativas y normativas legales convenientes a los procesos sanitarios a desarrollarse en la producción, la cual procese algún tipo de alimento, ya que de esta forma podrán garantizar la inocuidad del producto tratado.

Ante estas afirmaciones, (Sicott, 2016), plantea, “hoy día existe una compleja tecnología alimentaria, la cual aplicada, hace que la seguridad de los productos que llegan a los consumidores se haya convertido en una línea sobre la que se debe actuar de manera lógica, científica, especializada y sobretodo preventiva”. (p.20). Lo referido lleva a interpretar la importancia que tiene el que la industria alimentaria establezca un programa escrito de limpieza

---

y desinfección en cada uno de sus procesos, lo cual garantice que las instalaciones, servicios, equipos, accesorios, vehículos y utensilios para el procesamiento se mantengan limpios y desinfectados en todo momento. Es por ello que, las condiciones y operaciones administrativas sanitarias en las industrias agroalimenticias, para ser aplicadas deben ser sistematizadas, debiendo adoptar acciones correctoras siempre que se observen desvíos, para así registrar su ocurrencia.

Por tal razón, para las empresas alimentarias es de suma importancia implementar sistemas de administración y gestión de la calidad, especialmente en el mundo tan competitivo en el que se vive hoy día. Esto, con el fin de mantenerse y aumentar la participación en el mercado, pues una empresa debe ofrecer al público servicios y resultados óptimos, ya que los consumidores son más exigentes a medida que hay mayor número de competidores. En base a esto, (Chandett, 2016), refiere “los consumidores a nivel mundial y las autoridades correspondientes que protegen a las industrias alimenticias, ejercen mucha presión para que los alimentos lleguen al consumidor en excelente condiciones”. (p.21). Esto, con el fin de cuidar la salud de las poblaciones y al mismo tiempo se reduzca el nivel de alimento mal procesado, lo que pone en peligro a las comunidades; causando de igual forma grandes pérdidas a la economía mundial.

Por consiguiente, representa una normativa internacional el hecho de que las empresas e industrias alimentarias se rijan por sistemas administrativos que hagan cumplir los sistemas de gestión de la calidad, establecidos en el área de protección de alimentos para el consumo humano, especialmente en el mundo tan competitivo en el que se vive hoy día. Esto, con el fin de mantenerse y aumentar la participación en el mercado, pues una organización que se dedique a

## **Administración de servicios de alimentos: nutrición, calidad y producción**

Vol. 3, núm. 3 Esp., (2019)

Luis Antonio Caicedo Hinojosa; Rosario del Carmen Chuquimarca Chuquimarca; Karla Gisella Velásquez Paccha

---

este tipo de labor, debe ofrecer al público servicios y resultados de calidad, ya que los consumidores son más exigentes a medida que hay mayor número de competidores. Como soporte de ello, se describe lo señalado por (Rebetti, 2014):

Las medidas administrativas encargadas de velar por el cumplimiento de normas sanitarias, de nutrición y calidad son aquellas que comprenden todas las leyes, decretos, reglamentos, prescripciones y procedimientos pertinentes, con inclusión, entre otras cosas, de: criterios relativos al producto final, procesos y métodos de producción, procedimientos de prueba, inspección, certificación y aprobación; regímenes de cuarentena, incluidas las prescripciones asociadas al transporte de animales o vegetales, procedimientos de muestreo y métodos de evaluación del riesgo pertinentes, etiquetado directamente relacionado con la inocuidad de los alimentos. (p.32).

El planteamiento descrito, tiene carácter significativo pues obedece a la puesta en práctica de un sistema continuo de administración y control de industrias y empresas más pequeñas dedicadas a la producción, de productos alimenticios que cubran con los parámetros de nutrición y calidad exigidos por la ley, con el propósito de que éstos cumplan una serie de requerimientos, los cuales deben ser implementados en aquellas sociedades donde se procesan alimentos; esto, con el fin de implementar las normas correspondientes a los mismos y garantizar la optimización y la calidad de estos productos.

Por todo esto, es menester que las autoridades competentes en materia de seguridad y calidad alimentaria tomen las medidas necesarias para desarrollar estrategias administrativas que

den cumplimiento al control y supervisión de alimentos, las cuales se encuentren basadas en la inocuidad y calidad de los mismos; entiéndase por calidad la actividad reguladora de obligatorio cumplimiento realizada por las autoridades nacionales o locales de toda Nación, para proteger al consumidor y garantizar que todos los productos alimenticios elaborados, durante su producción, manipulación, almacenamiento, elaboración y distribución sean inocuos, sanos y aptos para el consumo humano.

Basándose en esto, se determina que el control y manejo de productos alimenticios responde a un requerimiento mundial destinado a organizar, dirigir, administrar, evaluar y controlar actividades relacionadas tanto con el recurso humano, como de los procesos del servicio de alimentación, con la finalidad de brindar alimentación con los más altos estándares de calidad y garantizar que las necesidades de los comensales que demandan el servicio sean satisfechas. De allí, la importancia del presente artículo, el cual responde a una naturaleza metodológica de tipo documental y tiene como propósito analizar la administración de servicios de alimentación, nutrición calidad y producción.

### **Fuentes documentales.**

El análisis correspondiente a las características que predomina en el tema seleccionado, llevan a incluir diferentes fuentes documentales encargadas de darle el respectivo apoyo y en ese sentido cumplir con la valoración de los hechos a fin de generar nuevos criterios que sirven de referencia a otros procesos investigativos. Para (Arias, 2010), las fuentes documentales incorporadas en la investigación documental o bibliográfica, “representa la suma de materiales sistemáticos que son revisados en forma rigurosa y profunda para llegar a un análisis del



## **Administración de servicios de alimentos: nutrición, calidad y producción**

Vol. 3, núm. 3 Esp., (2019)

Luis Antonio Caicedo Hinojosa; Rosario del Carmen Chuquimarca Chuquimarca; Karla Gisella Velásquez Paccha

---

fenómeno”. (p.41). Por lo tanto, se procedió a cumplir con la realización de una lectura previa determinada por encontrar aquellos aspectos estrechamente vinculados con la “ADMINISTRACIÓN DE SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN, NUTRICIÓN, CALIDAD Y PRODUCCIÓN” para luego explicar mediante un desarrollo las respectivas apreciaciones generales de importancia.

### *Técnicas para la Recolección de la Información*

La conducción de la investigación para ser realizada en función a las particularidades que determinan a los estudios documentales, tiene como fin el desarrollo de un conjunto de acciones encargadas de llevar a la selección de técnicas estrechamente vinculadas con las características del estudio. En tal sentido, (Arias Ob cit) refiere, que es “una técnica particular para aportar ayuda a los procedimientos de selección de las ideas primarias y secundarias”. (p. 71).

Por ello, se procedió a la utilización del subrayado, resúmenes, fichaje, como parte básica para la revisión y selección de los documentos que presentan el contenido teórico. Es decir, que mediante su aplicación de estas técnicas se pudo llegar a recoger informaciones en cuanto a la revisión bibliográfica de los diversos elementos encargados de orientar el proceso de investigación. Tal como lo expresa, (Arias Ob cit) “las técnicas documentales proporcionan las herramientas esenciales y determinantes para responder a los objetivos formulados y llegar a resultados efectivos” (p. 58). Es decir, para responder con eficiencia a las necesidades investigativas, se introdujeron como técnica de recolección el método inductivo, que hizo posible llevar a cabo una valoración de los hechos de forma particular para llegar a la explicación desde una visión general.

---

Asimismo, se emplearon las técnicas de análisis de información para la realización de la investigación que fue ejecutada bajo la dinámica de aplicar diversos elementos encargados de determinar el camino a recorrer por el estudio, según, (Arias, Ob cit) las técnicas de procesamiento de datos en los estudios documentales “son las encargadas de ofrecer al investigador la visión o pasos que debe cumplir durante su ejercicio, cada una de ellas debe estar en correspondencia con el nivel a emplear” (p. 123). Esto indica, que, para llevar a cabo el procesamiento de los datos obtenidos, es necesario establecer las técnicas que serán seleccionadas, destacándose en este caso, de manera particular: fichas de resumen, textual, registros descriptivos entre otros, los mismos se deben ajustar al nivel que ha sido seleccionado.

## **Resultados.**

Todo servicio de alimentación necesita que se controlen las actividades que realiza, con el fin de verificar que se está cumpliendo con las metas propuestas. Esta tarea es responsabilidad del subsistema de control, entendido como, el proceso de asegurarse de que las tareas se llevan a cabo tal como se planearon y que estén acordes con los objetivos fijados por los subsistemas de dirección. En base a esto, los procedimientos, actividades, técnicas y equipos de control deben ser tan apropiados como los de producción y servicio.

### *I. Subsistema de Control Administrativo*

El subsistema de control está orientado al desempeño, porque mediante sus actividades pueden detectar y corregir las desviaciones de los estándares establecidos. Debe ser apropiado y específico para cada servicio de alimentación y ajustarse a su ambiente y sus empleados. Buergo (2016). No obstante, existe un ciclo de control que sirve de pauta para el

---

establecimiento de cualquier subsistema de control y que está constituido por los siguientes elementos:

1.1 Establecimiento de estándares: El primer paso para controlar algo es determinar cuál es el desempeño que se espera o se debe tener. ¿Qué o cómo se va a controlar?

1.1.1 Medición del desempeño: Con el fin de determinar si los estándares se están cumpliendo o no, es necesario hacer mediciones periódicas que reflejen el desempeño real. Si los estándares se han establecido como unidades de egreso, la medición debe hacerse de la misma forma, teniendo en cuenta, por ejemplo, la cantidad de productos y, de usuarios servidos, de kilogramos de peso que se han rebajado, de días de estancia promedio. También pueden emplearse como indicadores las razones y los porcentajes.

Cualquiera que sea el tipo de indicador empleado, tanto para el estándar como para la medición, debe validarse por cada servicio de alimentación específico; por ejemplo, una tasa de rotación alta puede ser significativa en un servicio de alimentación hospitalario, pero no tanto en una cafetería de comidas rápidas. La confiabilidad de los indicadores es por tanto muy importante. El uso de varios indicadores para evaluar un mismo desempeño aumenta la confiabilidad de los mismos. Las cuatro formas básicas de medir un servicio de alimentación son:

- La contabilidad: mide el desempeño en unidades financieras: los gastos, utilidades, retorno sobre la inversión.
- Chequeos internos: cuando la contabilidad es inapropiada, se emplean los chequeos internos o conteos para medir el cumplimiento de los estándares. Por ejemplo: el número

de latas en un anaquel, de bebidas servidas, de horas de empleados, de platos rotos, se cuentan rutinariamente en un servicio de alimentación y se comparan con los estándares establecidos.

- Encuestas: se emplea cuando los indicadores no se pueden expresar en unidades financieras o no se pueden contar. Por ejemplo: actitudes y motivaciones del personal y de los usuarios, aceptabilidad de las preparaciones del menú.
- Observación: aunque es subjetiva, con un vistazo de un administrador experimentado puede controlar muchos aspectos del servicio de alimentación, si la practica adecuadamente. Por ejemplo: puede ver si una hoja de lechuga esta marchita, si el comedor está suficientemente limpio o no y o probar l café para ver si quedo bien preparado.

1.1.2 Comparación entre el estándar y el desempeño: Una vez realizada la medición, se compara el desempeño con el estándar y se observa si hay desviaciones en relación con este y que tan grave es dicha desviación, en caso de serlo se pasa al cuarto paso del ciclo que es:

*Corrección de la desviación:* La administración debe decidir cuanta variación en cada área necesita corrección, pues es antieconómico reaccionar a desviaciones ínfimas. También debe determinar cuáles asuntos necesitan siempre corrección. Los objetivos del control pueden lograrse implementando los procedimientos en una de tres formas:

- Antes de que ocurra la actividad (pre-control)
- Durante a actividad (control concurrente)
- Después de efectuada la actividad (control posterior)

## Administración de servicios de alimentos: nutrición, calidad y producción

Vol. 3, núm. 3 Esp., (2019)

Luis Antonio Caicedo Hinojosa; Rosario del Carmen Chuquimarca Chuquimarca; Karla Gisella Velásquez Paccha

---

- El tiempo que transcurre entre la actividad y el procedimiento de control también es significativo.

*Pre-control:* Lo ideal es que todas las actividades tengan un control previo, pero esto no es siempre posible. Existen casos infinitos en los que hay que implementar muchos pre-controles, los cuales se pueden establecer como es el caso de los ciclos de menú, las recetas estandarizadas y las listas de especificaciones.

*Control concurrente:* son frecuentes y necesarios en los servicios de alimentación, por ejemplo, en el subsistema de producción se pueden hacer ajustes a las recetas mientras se están preparando.

*Control posterior:* tiene la limitante de que el servicio de alimentación pueda ya haber sufrido perjuicios cuando se hace la medición, y estos perjuicios ya no se puedan remediar. Es por ello que, si el post control no puede acompañarse de un pre control y de un control concurrente, se deben comprimir los períodos de control y agilizar la información de los resultados a las personas que pueden ejecutar acciones correctivas. Por ejemplo: en lugar de evaluar mensualmente el programa de menú, se puede hacer diariamente y elaborar el informe respectivo en la noche, para actuar en la mañana siguiente.

*Servicios de Alimentación:* deben ser empleados diversos medios para comunicar la información que producen los procedimientos de administración y control, ya sea de forma verbal (si el servicio de alimentación es pequeño y poco complejo) o de forma escrita (informes, gráficas, registros) y otras herramientas. Además, el uso de computadoras ha contribuido considerablemente a la exactitud y rapidez de la comunicación de dicha información.

En efecto, para que el sistema administrativo y de control se comporte como un verdadero subsistema debe abarcar todas las actividades y recursos que integran el Servicio de Alimentación. De allí, que el proceso administrativo que debe llevarse a cabo comprende entonces:

- Los subsistemas operativos: compras, suministros, producción y servicio, cuyo proceso de control se verá en unidades respectivas.
- El control de calidad
- El control de seguridad
- El control de costos y productividad
- El control de costos de la energía y otros servicios públicos.

## *II. Conceptos Administrativos de Calidad*

El egreso o producto final de un sistema de servicio de alimentación es el suministro de una alimentación que se ajuste a las necesidades y deseos de los usuarios a los que va dirigida, esto comprende contenido nutricional, seguridad microbiológica y cualidades sensoriales, con el fin de contribuir a mantener o mejorar su estado nutricional y de salud. Si los usuarios consideran que el producto del servicio no está acorde con sus expectativas, lo rechazarán y todo el tiempo y los esfuerzos invertidos en el proceso habrán sido en vano. Pero, ¿qué hay implícito en dicha aceptación o rechazo? Indudablemente lo que hace que el consumidor final acepte o rechace lo que se presenta puede resumirse en una sola palabra: calidad.

**Imagen 1.** *Procesos que involucra la mejora continua del sistema de gestión de Calidad*



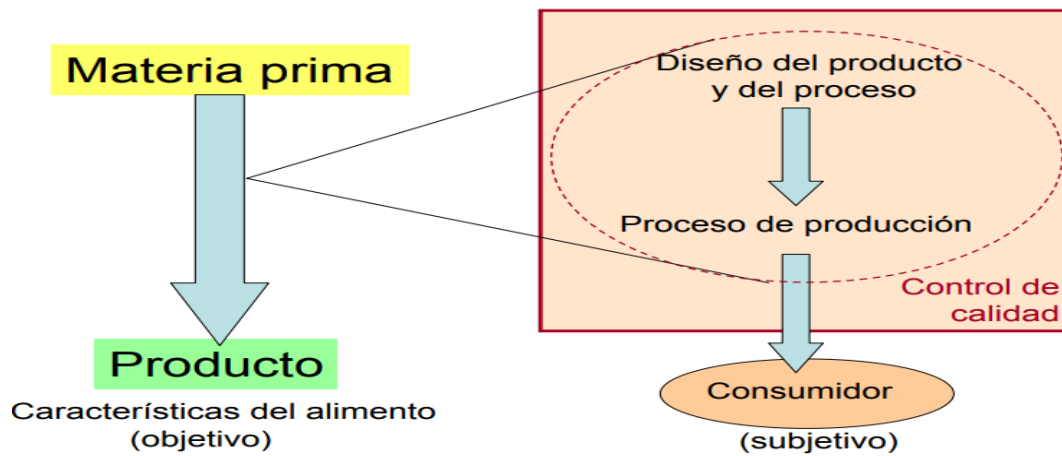
**Fuente:** (Burgio 2016).

Lo planteado, a través de la imagen señalada lleva a interpretar que la calidad representa el indicador único y representativo de la gestión relacionada con la administración de servicios de alimentación. Para (Burgio, 2014), la “calidad de un producto o servicio no es la que el fabricante pone en él, sino, es lo que el usuario aprovecha y por lo cual está dispuesto a pagar”. (p.12). Se demuestra a través de esta idea que, la preocupación por la calidad ha adquirido cada día mayor auge en todas las instituciones, sean comerciales o de servicio, a tal punto que se considera que hay tres aspectos críticos para el éxito de una organización: la innovación, la productividad y la calidad total. Apoyándose en lo reseñado, (Plaza, 2017), resalta:

La calidad total representa un concepto, una filosofía, una estrategia, un modelo administrativo de hacer negocios y está orientada hacia el cliente. No solo se refiere al producto o servicio en sí, sino que es la mejoría permanente del aspecto organizacional, gerencial. Donde cada trabajador, desde el gerente hasta el empleado del más bajo nivel jerárquico está comprometido con los objetivos empresariales. (p.14).

Se logra comprender con esta idea, que para alcanzar un nivel de calidad total es necesario que se rescaten los valores morales básicos de la sociedad y es aquí donde el gerente o administrador juega un papel fundamental empezando por la educación previa de sus trabajadores para conseguir una población laboral más predispuesta, con mejor capacidad de asimilar los problemas de calidad, con mejor criterio para sugerir cambios en provecho de la calidad, con mejor capacidad de análisis y observación del proceso de manufactura en el caso de productos y poder de esa forma, enmendar los errores encontrados.

**Imagen 2.** *Control de Calidad*



**Fuente:** (Plaza 2017).



## **Administración de servicios de alimentos: nutrición, calidad y producción**

Vol. 3, núm. 3 Esp., (2019)

Luis Antonio Caicedo Hinojosa; Rosario del Carmen Chuquimarca Chuquimarca; Karla Gisella Velásquez Paccha

---

Tal y como lo describe el procesamiento implícito en la figura 2, el control de calidad responde a una medida administrativa que demuestra la gran responsabilidad que mantienen las empresas procesadoras de alimentos con los consumidores, ya que las mismas ofrecen productos alimenticios que son utilizados en la alimentación diaria de las personas. He aquí, que para lograr este objetivo cada una de estas industrias procesadoras de rubros alimenticios debe contar con programas efectivos e idóneos, que incluyan buenas prácticas sanitarias, de control nutricional y de higienización, las cuales representen la base para la aplicación de un sistema de calidad que garantice la inocuidad de estos suministros.

Conforme a esto, si se pretende obtener productos alimenticios de buena calidad, es necesario centrar la atención en la administración y cumplimiento de procesos operacionales de producción que hagan posible la optimización de los mismos. En otras palabras, se debe reseñar la importancia que tiene el fomentar medidas industriales, de procesamiento, higienización en las empresas procesadoras de alimentos, ya que de esta manera se estará garantizando un consumo saludable, evitándose de esa forma, la ingestión de rubros alimenticios contaminados, lográndose con ello, establecer ventajas del uso de la calidad total, destacándose entre las mismas:

- Potencialmente alcanzable si hay decisión del más alto nivel.
- Mejora la relación del recurso humano con la dirección
- Reduce costos al aumentar la productividad.

Por ende, el control de calidad representa un proceso administrativo que dirige sus propósitos a prevenir los riesgos que puede mantener un alimento que no haya tenido las normas higiénicas sanitarias adecuadas y los procesos ecológicos operacionales necesarios en lo

---

que refiere al cuidado y preservación del ambiente; generándose en ellos riesgos de contaminación y multiplicación de microorganismos, contaminación con gérmenes patógenos, alteración físico-química de sus componentes, absorción de olores extraños, generación de malos sabores y contaminación con sustancias químicas, tales como pesticidas, antibióticos, metales, detergentes, desinfectantes, partículas de suciedad, entre otros, los cuales sean de forma aislada o directa, atentan en forma negativa sobre la calidad higiénica y nutricional del producto y, consecuentemente, conspiran en contra de la salud pública y economía de cualquier país. Este método administrativo de control de calidad se caracteriza por representar:

- Un proceso evaluativo para medir la calidad, efectividad y eficiencia de los productos, programas y servicios producidos y suministrados por una organización o departamento.
- Un proceso encargado de definir estándares de calidad y dirigir las operaciones para asegurar que se produzcan bienes y servicios de calidad.
- Un proceso administrativo mediante el cual se asegura que se llenan siempre las expectativas del usuario, sin error.
- Un enfoque de solución de problemas para medir y vigilar la atención de salud y cerciorarse de que es efectiva y eficiente.
- Una evaluación para determinar la efectividad de los servicios suministrados a los clientes, que requiere la corrección de cualquier deficiencia observada.

Se logra entender con esto que, los procesos de administración de servicios de alimentación alimenticia se encuentran sujetas a constantes cambios debido a la evolución vertiginosa de la sociedad, ya que una de las principales metas en ésta área es la racionalización

## **Administración de servicios de alimentos: nutrición, calidad y producción**

Vol. 3, núm. 3 Esp., (2019)

Luis Antonio Caicedo Hinojosa; Rosario del Carmen Chuquimarca Chuquimarca; Karla Gisella Velásquez Paccha

---

entendida como: mejora de la producción con un simultáneo incremento de la productividad y la calidad, para lo cual se confronta a los productores, usuarios de envases y consumidores respecto a dichos cambios en el marco de una sociedad crítica, consciente de las principales variaciones que enmarcan el desarrollo de dicha área, tanto los aspectos económicos, tecnológicos, ecológicos y normativos de cada país como los de sus principales socios comerciales, en los que se debe implementar el control de calidad, siendo el mismo un proceso que busca la evaluación, mejora constante e implementación de acciones correctivas, en las que destacan como componentes básicos:

- Exactitud en las mediciones (datos) y en la determinación del grado hasta el cual se han llenado los estándares preestablecidos.
- Ayudar a los individuos a mejorar sus servicios, al basar las decisiones para el cambio en datos objetivos, recolectados durante los procesos de evaluación.

Señalamientos éstos, a los cuales se les debe agregar lo correspondiente a la garantía de calidad, la cual responde a un proceso en el que deben destacar aspectos, tales como:

- Garantía de calidad: asegurar la calidad de los productos y servicios que se brindan (no solo de algunas partes o personas)
- Control total de calidad: lograr el compromiso de todas las dependencias y personas con el concepto de calidad, lo cual requiere un cambio de actitudes y conductas de los empleados, así como de su acercamiento al trabajo.

### *III. Normas ISO*

ISO, es un órgano consultivo de la Organización de las Naciones Unidas; es una red de los institutos de normas nacionales de 157 países, sobre la base de un miembro por el país, con una Secretaría Central en Ginebra, Suiza, que coordina el sistema. ISO, está compuesta por 13 delegaciones gubernamentales y no gubernamentales subdivididos en una serie de subcomités encargados de desarrollar las guías que contribuirán al mejoramiento ambiental. Las normas desarrolladas por ISO son voluntarias, comprendiendo que este es un organismo no gubernamental y no depende de ningún otro organismo internacional, por lo tanto, no tiene autoridad para imponer sus normas a ningún país.

Estas normas, reflejan el juicio de expertos de todo el mundo para crear un sistema de administración de la calidad, tiene cual tiene como objetivo principal, mejorar continuamente los productos o servicios acorde con los requisitos del cliente, mejorar la calidad en las operaciones o procesos, dar confianza a la administración interna, y clientes del cumplimiento de los requisitos de la calidad, y de manera general garantizar que se cumplen con los requisitos del sistema de calidad, permitiéndole así a la organización efectuar transacciones en el mundo, con menor riesgo y mayor confianza.

### *Normas ISO 9000:*

ISO 9000 se inició en 1979 cuando se crea el “British Standards Technical Committee 176” para establecer principios genéricos de calidad para la creación de una norma internacional mínima para que las empresas manufactureras establecieran métodos de control de la calidad del producto sino también mantener la uniformidad y el carácter predecible de la misma. La serie de Normas ISO 9000 son entonces un conjunto de enunciados, los cuales especifican que elementos

## **Administración de servicios de alimentos: nutrición, calidad y producción**

Vol. 3, núm. 3 Esp., (2019)

Luis Antonio Caicedo Hinojosa; Rosario del Carmen Chuquimarca Chuquimarca; Karla Gisella Velásquez Paccha

---

deben integrar el Sistema de Gestión de la Calidad de una Organización, destáquense entre los mismos: Procesos, Manual de la Calidad, Procedimientos de Inspección y Ensayo, Instrucciones de Trabajo, Plan de Capacitación, Registros de la Calidad, etc., todo funcionando en equipo para producir bienes y servicios de la calidad requerida por los Clientes.

Esta norma abarca todo lo relacionado de cómo se fabrica el producto o servicio más que saber qué es lo que se produce. Por ejemplo, dos empresas pueden fabricar productos similares cumpliendo con una norma común para el producto, pero hacerlo con métodos de producción muy diferentes. Otras dos empresas pueden producir artículos distintos, por ejemplo, una de ella un bien y la otra un servicio, pero utilizar sistemas similares para incrementar al máximo la calidad de su producto. Ambas compañías podrían cumplir la norma con éxito a pesar de las grandes diferencias en sus actividades.

Desde esta perspectiva, para asegurar el entendimiento de los fundamentos de las normas ISO 9000 y así lograr el compromiso de todo el personal, sobre todo de la alta dirección, se definieron por consenso universal los siguientes ocho principios de Gestión de Calidad:

- Organización enfocada al cliente: Las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.
- Liderazgo: Los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el

personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.

- Participación del personal: El personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
- Enfoque basado en procesos: Un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
- Gestión enfocada a sistemas: conduce a la mejora de la eficiencia y la eficacia por medio de la identificación, comprensión y gestión de procesos interrelacionados.
- Mejora continua: La mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
- Toma de decisiones basado en hechos: Las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
- Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor: Una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

#### *IV. Programa de Protección de Alimentos*

Que en un servicio de alimentación se presente un brote de infección o intoxicación producida por alimentos (diarrea, vómitos, fiebre y otros signos y síntomas), es una experiencia inesperada que puede tener el administrador de uno de ellos. Por eso, lo mejor es tratar de evitar este tipo de situación. Esa prevención tiene su nombre: Programa De Protección De Alimentos. Este programa tiene un papel fundamental en el programa de control de calidad, pues una de las

## **Administración de servicios de alimentos: nutrición, calidad y producción**

Vol. 3, núm. 3 Esp., (2019)

Luis Antonio Caicedo Hinojosa; Rosario del Carmen Chuquimarca Chuquimarca; Karla Gisella Velásquez Paccha

---

mayores responsabilidades con el servicio de alimentación es entregar a una alimentación segura desde el punto de vista microbiológico, que proteja en lugar de deteriorar la salud de los usuarios.

Este hecho implica que la protección de los alimentos es una responsabilidad moral de su administrador y empleados de este tipo de servicios. ¿Por qué de protección de los alimentos y qué es eso? Pues bien, la razón es que algunos alimentos son fuente enfermedades, bien sea por que llegaron contaminados al servicio de alimentación o se contaminan en él, O porque los microorganismos comenzaron a proliferar en ellos dentro del servicio por falta de cuidado adecuado. La protección de alimentos comprende, entonces, todas las condiciones y medidas higiénico-sanitarias que se deben seguirse durante el cultivo, transporte, almacenamiento, producción, manipulación y consumo de los alimentos, con el fin de garantizar la inocuidad que no hagan daño, la salubridad, higiene y el valor intrínseco-características naturales en cuanto a cantidad y calidad de nutrientes de dicho alimento.

De lo antes referido se establece que, es deber de las gerencias y administraciones correspondientes a industrias alimenticias implementar y respetar las normativas legales convenientes a los procesos sanitarios que debe seguir cada empresa, la cual procese algún tipo de alimento, ya que de esta forma podrán garantizar la inocuidad del producto tratado. He ahí, la importancia que tiene, el que las organizaciones procesadoras de alimentos establezcan las normas sanitarias correspondientes al manejo y procesamiento de estos rubros.

### **Conclusiones.**

La industria alimentaria, es parte esencial de la salud de las poblaciones, la misma abarca todos los aspectos de la producción de rubros alimenticios, que van desde la obtención de los insumos, el proceso de transformación, hasta el producto final ya elaborado. Su conformación incluye la administración de servicios de alimentación, que incluyan el cumplimiento de aspectos fundamentales, como lo son: métodos de procesamiento, la higiene microbiológica, higiene química e higiene estética; aspectos éstos, que, unidos entre sí, pueden contribuir favorablemente a la mejora de estas industrias, estableciéndose con esto, rubros alimenticios que se caractericen por mantener un control alimenticio elevado.

En efecto, los sistemas de administración de servicios alimenticios responden a un requerimiento industrial, el cual busca implementar métodos de control de calidad que tengan como función determinar si las normas industriales, como por ejemplo la Norma ISO correspondiente al manejo de la producción y control de calidad referidas a la identificación de fallas sanitarias o contaminación del alimento, están siendo desarrolladas de la manera apropiada garantizándose de esa forma, que los procesos de manufactura, instalaciones, maquinarias, servicios, equipos, accesorios, vehículos y tipos de empaque se mantengan en óptimas condiciones en todo momento y cumplan con las medidas ecológicas contempladas por las normativas de producción alimenticia existentes.

En definitiva, es de gran valor exponer el reconocimiento que tiene la administración de servicios de alimentación, por ser ésta la encargada de desarrollar acciones concretas y avanzadas en el campo y procesamiento de alimentos industriales, los cuales no sólo requieren del cumplimiento de medidas preventivas, sino también, de la creación de sistemas planeados y programados, cuyo objetivo principal sea incorporar una gestión de control, que garantice el



## Administración de servicios de alimentos: nutrición, calidad y producción

Vol. 3, núm. 3 Esp., (2019)

Luis Antonio Caicedo Hinojosa; Rosario del Carmen Chuquimarca Chuquimarca; Karla Gisella Velásquez Paccha

---

poder involucrar la seguridad de los procesos sanitarios e higiénicos y de salud ambiental en aquellas industrias encargadas de procesar alimentos.

### Bibliografía.

Arias, F. (2010). *Paradigmas de la Investigación Científica*. España: Editorial: Luces.

Buergo, M. (2014). *Ciclo de DEMING o mejora continua de producción*. Bogotá: Editorial: Prentice Hall.

Chandett, C. (2016). Industrias Alimentarias a la Vanguardia en Nutrición. *Revista Agroindustrial de la Universidad de Los Andes en Mérida Venezuela*, 32.

Plaza, E. (2017). Calidad Total en los Sistemas de Producción. *Revista de Administración y Contaduría de la Universidad de Los Andes en Mérida, Venezuela*, 12-15.

Rebetti, G. (2014). *Medidas de cuidado e inocuidad en Alimentos para consumo Humano*. Argentina: Editorial, Brisas .

Sicott, R. (2016). Tecnologías de calidad Nutricional en la Industria procesadora de Alimentos. *Revista Salud Alimentaria de la Universidad de la Habana, Cuba*, 14-23.

Vieira, M. (2015). Medidas Productivas en la Elaboración de Alimentos. *Revista de Nutrición de la Universidad Nacional Autónoma de México*, 14- 3.



**RECONOCIMIENTO-NOCOMERCIAL-COMPARTIRIGUAL**

**CC BY-NC-SA**

**ESTA LICENCIA PERMITE A OTROS ENTREMEXCLAR, AJUSTAR Y CONSTRUIR A PARTIR DE SU OBRA CON FINES NO COMERCIALES, SIEMPRE Y CUANDO LE RECONOZCAN LA AUTORÍA Y SUS NUEVAS CREACIONES ESTÉN BAJO UNA LICENCIA CON LOS MISMOS TÉRMINOS.**